

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 128/2015

DA: DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015WP918R
ASSUNTO: FALTA DE ÁGUA – Palmas - TO.

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº **2015SZLQWR** onde demandante residente na quadra 604 Sul, Al 10, Lote 19 na cidade de Palmas – TO reclama da alteração do valor em sua conta de água, relata que chegou a pagar R\$ 156,00, acrescenta que moram somente duas pessoas em sua casa, ao ligar na Saneatins no dia 12/08/2015 no número 08006440195 foi orientada pelo atendente a ir no hidrômetro e verificar se estava funcionando. Ao solicitar a vistoria de um técnico da Saneatins foi informada que somente seria possível solicitar este serviço diretamente no escritório. Relata que tem ficado sem água com frequência no final da tarde. Solicita providências urgentes.

A equipe de fiscalização da ATR se deslocou até o local, mas não encontrou ninguém no endereço no momento da visita (foto 01).



Foto 01- Casa do Usuário



Em contato com a Odebrecht Ambiental/Saneatins e de acordo com o Sistema Comercial da empresa de fato ocorreu uma alteração no consumo na fatura referente ao mês 07/2015 onde apresentou um consumo de 21m² que corresponde ao valor de R\$ 155,36, este valor refere-se ao volume consumido apurado por leitura no hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior. Em relação a falta d'água citada, informamos que não há registro de reclamação em nosso sistema e que o abastecimento na região encontra-se normalizado. A concessionária solicitou que a demandante procure a loja de atendimento ao cliente munida de seus documentos pessoais a fim de validar as informações referentes ao cadastro complementar e se colocou a sua disposição para quaisquer dúvida que surgir em relação ao faturamento da conta.

CONCLUSÃO

Pedimos que o usuário procure o atendimento presencial da Odebrecht Ambiental/Saneatins e caso ocorra novamente a Agência Tocantinense de Regulação - ATR esta a disposição para atender ao usuário do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Palmas, 01 de setembro de 2015.

Isabela Martins Raposo
Mat 67687-3

PRESIDÊNCIA DA ATR

I - Ciente;
II - Remeta-se a resposta da demanda à CGE para as providências cabíveis.

PEDRO ADROALDO DA SILVA
Vice Presidente - ATR

